

A e-participação nos municípios online: estudo de oito autarquias portuguesas

Teresa Gouveia
Departamento de Comunicação e Arte
Universidade de Aveiro
tsag@ua.pt

Maria João Antunes
Departamento de Comunicação e Arte
Universidade de Aveiro
mariajoao@ua.pt

Palavras-chave:

Local e-Government, e-Participação, Web 2.0

Resumo:

A era do digital faz emergir novas formas de participação dos cidadãos na esfera pública, ao mesmo tempo que impulsiona a democratização do acesso às tecnologias de informação e comunicação (TIC). Considera-se, assim, que a disponibilização de espaços de diálogo e partilha potenciados pelas TIC, para além do indispensável acesso à informação, poderão reduzir os níveis de alienação e desafecto dos públicos e motivar o exercício da cidadania.

O estudo apresentado analisa o uso dos sítios *Web* de oito autarquias portuguesas (Braga, Cascais, Aveiro, Viana do Castelo, Sesimbra, Almeirim, Óbidos e Carregal do Sal), na perspectiva dos munícipes, cruzando-a com a visão dos responsáveis pela estratégia *Web* dos municípios. O estudo, conduzido em 2010, parte da análise de dados recolhidos, respectivamente, por meio de inquéritos por questionário e inquéritos por entrevista. São, desta forma, confrontados dados relativos ao grau de satisfação dos munícipes face aos espaços *on-line* das suas autarquias e informações relativas à percepção do sentido que as autarquias atribuem aos seus sítios *Web* e à abertura destas instituições no que respeita à integração de novos recursos de comunicação, que promovam uma cidadania activa possibilitada por plataformas digitais.

O estudo efectuado pretende enquadrar o tema da cidadania na era digital em Portugal e dar um contributo para a adequação das práticas comunicacionais no contexto do *local e-government*, com vista ao estímulo do sentido participativo dos públicos, em especial os mais jovens, ao reforço dos frágeis vínculos existentes entre cidadãos e seus representantes democraticamente eleitos e à aproximação das autarquias às expectativas das populações.

1. Acerca da aproximação entre poder local e cidadãos

A existência de mecanismos que potenciam a interacção e a prestação de serviços através da rede assumem enorme relevância nos diversos domínios de actuação dos sujeitos. O espaço de relação entre os municípios, os munícipes e os demais públicos poderá, assim, beneficiar da comunicação mediada por computador e, em particular, dos novos recursos que esta dispõe: as ferramentas *web 2.0*, a conjugação dos elementos multimédia e as funcionalidades para dispositivos móveis. Considera-se, por isso, necessária a análise da actual presença dos sítios *web* em contexto autárquico, não esquecendo também a cada vez maior descentralização de poderes da administração central para as estruturas de proximidade, como são as autarquias, e a disponibilidade de alguns públicos, nomeadamente os mais jovens, para interagir com mecanismos de mediação não presencial. Ambos os factores obrigam a uma alteração das estratégias comunicacionais dos municípios *on-line*.

Um estudo de 2008, da *National Center for Public Performance*, que indica Seul, Singapura, Bangkok, Helsínquia e Amesterdão como as principais cidades classificadas na categoria de "Cidadania Participativa" (Holzer & Seang-Tae, 2008: 81) elucida sobre a importância da adopção de ferramentas que potenciem o envolvimento dos cidadãos. Nesta avaliação, o sítio *web* de Seul tem obtido consecutivamente (em 2003 e em 2007) o primeiro lugar do *ranking*. Para os autores deste estudo, "Seoul's Cyber Policy Forum is representative of the municipality's efforts toward enhancing online citizen participation (Holzer & Seang-Tae, 2008: 89)". A política de utilização do fórum é esclarecedora deste esforço: "provide citizens with opportunities to understand policy issues and to facilitate discussions; to encourage citizen participation in public administration and to obtain feedback about policy issues; and to reflect citizens' opinions in city policies and produce more tailored policy solutions for citizens (Holzer & Seang-Tae, 2008: 89)".

Coelho & Neves (2007: 5), que sustentam que modernização técnica não desenvolve automaticamente a participação dos cidadãos, apresentaram os resultados de um inquérito sobre a e-participação nos municípios portugueses, conduzido em 2006 por Felizes & Neves. De acordo com esse inquérito apenas 10% dos municípios disponibilizavam um fórum *on-line* válido, valor agravado pelo reduzido número de mensagens exibidas e pela falta de relevância das mesmas. Os autores sugerem a condição periférica e o baixo nível de recursos humanos e financeiros do poder local português como as razões mais importantes para a relativamente baixa "maturidade" dos sítios e participação dos cidadãos. Na opinião de Coelho & Neves (2007: 6), é possível que os novos mecanismos de participação impliquem uma redução na qualidade da comunicação entre os cidadãos e o governo local dada a importância atribuída ao contacto pessoal.

Todavia, para Cardoso (2008: 187), "parece, pois, que a Internet reforça os vínculos já existentes mais do que encoraja aqueles que estão afastados, marginalizados ou indiferentes ao sistema político".

O Inquérito da UMIC à Utilização das TIC nas Câmaras Municipais 2003-2009 mostra que, em 2009, 93% das Câmaras Municipais *on-line* apontaram o estreitamento da relação entre o poder local e os cidadãos como uma das razões para a criação do sítio na Internet. Também o relatório da UMIC (*Sociedade da Informação em Portugal – Maio de 2010*) indica valores relativamente satisfatórios no que concerne ao incentivo da participação dos indivíduos na vida municipal: em meados de 2009, 82% das 99% câmaras municipais que asseguravam presença na Internet disponibilizavam endereços electrónicos para recepção de mensagens, pedidos de informação ou reclamações; *“entre os sítios das câmaras municipais na Internet, 14% mantinham fóruns de discussão entre o executivo camarário e os cidadãos, e 1% a transmissão das reuniões e sessões camarárias por videoconferência. Cerca de 65% das câmaras municipais conduziam regularmente consultas públicas pela Internet e as actas e resoluções tomadas em reuniões e sessões camarárias eram disponibilizadas pela Internet em 90% das câmaras municipais (2010: 25)”*.

Parece haver, assim, vontade por parte dos municípios de se aproximarem mais dos cidadãos e de restaurarem a sua confiança, pois, como declara Font (2009: 360), *“in the last decades, some of the main roles and institutions of representative democracy have suffered a constant loss of confidence from their citizens.”* O autor refere alguns estudos (Dalton and Walberg, 2000; Putnam 2003; Huse, 2003) cujos indicadores apontam para a perda de interesse na política e a queda da participação eleitoral a partir da década de 80.

Neste sentido, Komito (2005: 42) lembra que a confiança é conquistada com base em interacções reais entre agências do estado e os cidadãos, sugerindo que *“an effective way to improve participation would be to build on the efficiency gains in administration and service provision that have resulted from current e-government investments, and leverage these gains to improve public participation”*. Para o autor, as interacções dos cidadãos com as autoridades locais no âmbito da prestação de serviços são fundamentais para a criação de confiança. Neste estudo adopta-se a sua opinião de *“continual interactions with local authorities on the provision of services such as road maintenance, lighting repair, public amenities such as parks, and so on provide evidence that local authorities listen and respond to citizens on community issues as well. It also creates a habit of participation and interaction, which can be transposed to the policy arena, encouraging citizens to believe that they can also alter policy decisions and getting them into the habit of contributing to policy discussions. The provision of local services can become a mechanism for community involvement, and e-government can become a means of encouraging e-participation (Komito, 2005: 42)”*. No fundo, refere o autor, o sucesso da utilização das TIC no domínio da prestação dos serviços essenciais aos cidadãos poderá torná-los propensos ao uso de novas tecnologias para outras interacções no futuro. Além disso, *“if confidence can be increased, then perhaps participation might also be increased”*, e ainda *“if new technologies can be used to increase that confidence, then the same technologies might also be used for policy participation. Perhaps the solution is to focus on the increasing use of new technologies to improve the delivery of services for citizens (Komito, 2005: 42)”*. Komito

(2005: 42) conclui, portanto, que as interações entre os cidadãos e o governo no contexto da prestação de serviços podem ser um meio de reverter o declínio da confiança do público e facilitar uma maior participação política.

Font (2009: 360) *acrescenta* que, a “(...) participation is best taught by active involvement and being given the channels and resources to apply it”. Entende-se aqui por canais e recursos as novas plataformas de comunicação assentes nas TIC.

São, no entanto, já em número considerável as iniciativas que têm procurado utilizar as tecnologias da informação e comunicação para reduzir os níveis de alienação e desafecto do público, evoca Komito (2005: 44). Contudo, esses projectos tiveram um impacto limitado, revelando poucas evidências de que as novas tecnologias têm ajudado a aumentar as taxas de participação na política formal. Para o autor este reduzido impacto pode derivar, em parte, do facto de neste contexto, tal como referia Cardoso (2008), o recurso às TIC tender a intensificar a participação das pessoas já envolvidas. A pesquisa realizada por Komito (2005: 44) sugere, apesar do referido, que as novas tecnologias podem aumentar a quantidade de comunicação informal, que, por sua vez, promove o capital social nas comunidades.

É precisamente esta comunicação informal entre as autarquias e os seus públicos que, pensa-se, pode sair reforçada pelo recurso a aplicações *web 2.0* e a uma linguagem multimédia nos sítios da Internet, e ainda, estrategicamente orientada à generalidade dos cidadãos, abrangendo aqueles que não têm acesso a outros dispositivos tecnológicos para além do telemóvel.

Considerando o espaço físico, pensa-se que o limite geográfico, mais reduzido, sobre o qual os municípios exercem a sua gestão, permitirá que a acção destes possa tornar-se mais eficaz. Mas crê-se que “os novos espaços de comunicação existem, não em oposição aos espaços físicos mas, como prolongamento/complemento destes, mantendo entre si uma estreita interacção” (Antunes, Castro e Mealha, 2001). Neste sentido, a actuação num espaço virtual poderá, se forem criados/disponibilizados serviços e funcionalidades que para além de úteis, promovam a interacção no sentido da participação cívica, possibilitar tomadas de decisão mais transparentes.

Neste contexto, e no âmbito deste artigo, confrontam-se aqui visões relativas à percepção dos responsáveis pela *web* das autarquias e às expectativas dos utilizadores destes espaços online, no que concerne à integração de novos recursos de comunicação nos espaços web institucionais.

2. Metodologia de investigação

Como declarado por Quivy & Champenhoudt (1998: 31), “uma investigação é, por definição, algo que se procura. É um caminhar para um melhor conhecimento e deve ser aceite como tal, com todas as hesitações, desvios e incertezas que isso implica”. Assim, considerando a multiplicidade de dimensões do problema levantado e a necessidade da sua análise como um todo, o procedimento metodológico adoptado consistiu na aplicação de um inquérito por entrevista, dirigido aos responsáveis pela página *on-line* das autarquias da amostra, e de um inquérito por questionário, que teve como inquiridos os respectivos municípios.

Para se obter um número significativo de dados, e ponderando a exequibilidade do estudo, considerou-se adequada uma amostra constituída por oito municípios, que permitisse uma análise por dimensãoⁱ (Tabela 1).

Tabela 1: Apresentação e classificação dos municípios que compõem a amostra, por classe dimensional

Classe D (até 10.000 eleitores)	
Câmara Municipal de Óbidos ⁱⁱ	Câmara Municipal de Carregal do Sal
Classe C (de 10.001 a 50.000 eleitores)	
Câmara Municipal de Sesimbra	Câmara Municipal de Almeirim
Classe B (de 50.001 a 100.000 eleitores)	
Câmara Municipal de Viana do Castelo	Câmara Municipal de Aveiro
Classe A (mais que 100.000 eleitores)	
Câmara Municipal de Cascais	Câmara Municipal de Braga

O procedimento relativo à recolha de dados ocorreu em momentos distintos. A obtenção dos dados provenientes do inquérito por entrevista, efectuada aos responsáveis pela estratégia *web* das autarquias, ocorreu entre 19 de Fevereiro e, aproximadamente, 24 de Março de 2010. Numa primeira fase foram iniciados os contactos com as autarquias que integravam a amostra, no sentido de solicitar a sua colaboração no estudo através da cedência de uma entrevista a realizar presencialmente ou via *e-mail*. Face à ausência de resposta por parte de algumas das autarquias da amostra, foram efectuados igualmente contactos via telefone com os responsáveis pela estratégia *web*. Após obtido o consentimento de colaboração no estudo, procedeu-se à segunda fase: envio do guião da entrevista e pedido da respectiva devolução com as respostas às questões solicitadas. Na posse de todas as entrevistas efectuadas ao grupo de autarquias da amostra, procedeu-se à sua análise.

No sentido de disponibilizar o inquérito por questionário aos munícipes da amostra, foi efectuado, a 22 de Abril de 2010, novo contacto por correio electrónico aos municípios.

A implementação *on-line* do inquérito por questionário foi levada a cabo pela Unidade Operacional para o *e-Learning* (UOe-L) da Universidade de Aveiro. O acesso ao questionário foi possibilitado aos municípios através da disponibilização de um *link* nos sítios *web* de cinco das oito autarquias em estudo desde 10 de Maio de 2010. As Câmaras Municipais de Cascais, de Viana de Castelo e de Sesimbra não se mostraram disponíveis para colocar o *link* do inquérito *on-line* nos seus sítios *web* ou através das outras alternativas propostas. Esgotado o tempo determinado para a fase de recolha de dados, no dia 2 de Julho de 2010, foi enviado um *e-mail* às autarquias com um pedido para retirarem o *link* de acesso ao inquérito, tendo início o período de análise dos dados recolhidos.

3. Apresentação e discussão dos resultados

Apresentam-se, de seguida, os resultados obtidos pela aplicação do inquérito por entrevista e do inquérito por questionário. Apesar do estudo realizado ter incidido sobre um maior número de parâmetros, neste artigo serão enunciados apenas aqueles que se julgam pertinentes para a abordagem no domínio da e-participação. Assim, no que respeita ao inquérito por entrevista, são apresentadas e interpretadas as categorias: "percepção pelas autarquias do papel dos serviços *web 2.0* na comunicação do município com os seus públicos", "percepção pelas autarquias do papel dos elementos multimédia na comunicação do município com os seus públicos", "percepção pelas autarquias do papel das funcionalidades *mobile* na comunicação do município com os seus públicos", e "sugestões de mudanças a efectuar no sítio *web* do município com vista à melhoria da usabilidade, da prestação de serviços e do fortalecimento dos laços com os munícipes". Dos aspectos analisados com base no inquérito por questionário realizado aos municípios, foram destacadas, para além dos dados relativos ao perfil de utilizador, as categorias: "tipo de actividades mais praticadas no sítio *web* do município" e "avaliação do sítio *web* do município no que respeita à participação do utilizador".

3.1 Análise e interpretação do Inquérito por entrevista aos responsáveis *web* das autarquias

A percepção do sentido atribuído pelas autarquias à integração de novos recursos de comunicação promotores de uma cidadania activa, possibilitada por plataformas digitais, foi aferida pelos aspectos enunciados, a *bold*, a partir dos quais foi possível apresentar as observações que se seguem:

- **Percepção pelas autarquias do papel dos serviços *web 2.0* na comunicação do município com os seus públicos**

De acordo com os dados obtidos, para os responsáveis pela estratégia *web* das autarquias de Óbidos, de Almeirim, de Sesimbra e de Cascais os blogues são "Importantes, mas não decisivos". Apenas nos municípios de Carregal do Sal e Braga aquela que é talvez a ferramenta *web 2.0* mais conhecida (os blogues) é mencionada como sendo "Bastante importante", enquanto em Aveiro e em Viana do Castelo é considerada "Não importante". No que respeita às redes sociais, destacam-se as opiniões das autarquias de Óbidos e de Cascais que as entendem como "absolutamente fundamentais" e, no lado oposto, a C.M. de Viana do Castelo que as classificam "Não importantes". Em Carregal do Sal e Óbidos, autarquias que compõem a classe de menor dimensão de eleitores (D), os responsáveis pela *web* atribuem às plataformas de conteúdos AV a qualificação "Absolutamente fundamentais". Sobressai neste indicador a posição apontada na autarquia de Viana do Castelo que assinala a resposta "Não sabe". Os sítios *web* de produção/publicação colectiva chamados *wikis* não são considerados importantes nas Câmaras Municipais de Almeirim e de Viana do Castelo, mas as restantes seis autarquias, Carregal do Sal, Óbidos, Cascais, Sesimbra, Aveiro, Braga, consideram, em igual número, este recurso *web 2.0* como "Bastante importante" e "Importantes, mas não decisivo", respectivamente. Em Carregal do Sal, Óbidos e Braga as plataformas virtuais, como a conhecida *Second Life*, são "Absolutamente fundamentais", enquanto responsáveis pela *web* de Viana do Castelo declaram não saber. Metade das autarquias da amostra, Carregal do Sal, Sesimbra, Aveiro e Cascais, entendem os *podcast* como recursos "Bastante importantes". Relativamente a esta forma de publicação de áudio na Internet as opiniões dos inquiridos em Óbidos e em Almeirim divergem, respectivamente, entre as respostas "Absolutamente fundamental" e "Não importante". No que toca à ferramenta *social bookmarking*, que permite facilitar o acesso dos utilizadores aos seus "favoritos", assim como a sua partilha, os municípios de Aveiro e Viana do Castelo revelam-se desconhecedores desta funcionalidade e Almeirim considera-a "Não importante". Mais uma vez evidencia-se a postura da C.M. de Óbidos onde o *social bookmarking* é entendido como "Absolutamente fundamental". De uma leitura mais global, é possível vislumbrar, à excepção das Câmaras Municipais de Viana do Castelo e, em parte de Almeirim, uma boa abertura à disponibilização de ferramentas *web 2.0* nos seus sítios *web*.

- **Percepção pelas autarquias do papel dos elementos multimédia na comunicação do município com os seus públicos**

Constata-se que os responsáveis pela *web* nos municípios de Carregal do Sal, de Óbidos, de Aveiro, de Braga e de Cascais encaram as imagens estáticas como "Absolutamente fundamentais". O vídeo reúne ainda maior consenso nesta qualificação juntando-se às autarquias citadas na apreciação das imagens estáticas a de Sesimbra. Apenas no município de Almeirim o vídeo é considerado "Importante, mas não decisivo". O elemento multimédia

áudio é “Absolutamente fundamental” em Carregal do Sal, em Óbidos, em Sesimbra e em Aveiro. Em Braga é visto como “Importante, mas não decisivo”. As autarquias de Almeirim, de Aveiro, de Viana do Castelo e de Cascais apontam como “Importantes, mas não decisivas” as animações. Este elemento multimédia é, no entanto, “Absolutamente fundamental” para os responsáveis pela estratégia web de Carregal do Sal, de Óbidos e de Sesimbra. Assinalam-se nesta análise a postura idêntica dos municípios de Carregal do Sal e de Óbidos na apreciação dos elementos multimédia imagens estáticas, vídeo, áudio e animações: consideram-nos, sem excepção “Absolutamente fundamentais”. A leitura dos dados permite apontar que também os elementos multimédia parecem estar bem posicionados para integrarem os *sites* autárquicos.

- **Percepção pelas autarquias do papel das funcionalidades *mobile* na comunicação do município com os seus públicos**

No que respeita à importância atribuída às funcionalidades *mobile* na comunicação do município com os seus públicos, nas Câmaras Municipais de Carregal do Sal, de Óbidos e de Braga, distinguem-se os alertas por SMS como “Absolutamente fundamentais”. Apenas em Almeirim e em Viana do Castelo estas funcionalidades são consideradas “Importantes, mas não decisivas”. A informação geolocalizada é “Bastante importante” para mais de metade das autarquias da amostra (Óbidos, Sesimbra, Aveiro, Viana do Castelo e Cascais), mas nos municípios de Carregal do Sal e de Braga este tipo de informação é “Absolutamente fundamental”. A maioria das autarquias, exceptuando Almeirim e Aveiro que consideram a informação por *bluetooth* “Não importante” e a C.M. de Óbidos que a encara como “Bastante importante, vêem esta funcionalidade *mobile* como “Importante, mas não decisiva”. Independentemente do tipo de funcionalidades propostas, resulta, desta análise, que o *mobile* é considerado relevante pelos responsáveis *web* das autarquias.

- **Sugestões de mudanças a efectuar no sítio *web* do município com vista à melhoria da usabilidade, da prestação de serviços e do fortalecimento dos laços com os munícipes**

Os responsáveis pela estratégia *web* dos municípios da amostra, quando convidados a sugerir mudanças a efectuar nos seus locais *on-line* com vista à melhoria da usabilidade, da prestação de serviços e do fortalecimento dos laços com os munícipes, referiram em maior número, a necessidade de “desenvolvimento de novas formas de interacção com o munícipe”; seguiram-se, com igual número, as respostas “dar maior ênfase à componente *web 2.0*”, “maior utilização de recursos multimédia” e “maior organização e disponibilização da informação de uma forma mais intuitiva”. Sugestão de apenas uma autarquia foi a proposta de “desenvolvimento de novos serviços vocacionados para o atendimento *on-line*, para a consulta e submissão de processos”. Os dados obtidos neste ponto parecem assinalar o interesse dos

municípios em proporcionar aos seus públicos dispositivos que potenciem o seu envolvimento, e não apenas uma melhoria no acesso a serviços.

3.2 Análise e interpretação do Inquérito por questionário aos munícipes das autarquias da amostra

No que respeita ao perfil dos inquiridos, observou-se que num total de 49 inquéritos, o número maior de respondentes, 22, situa-se na faixa etária dos 25 aos 34 anos, seguida pela dos 16 aos 25 anos, com 13 respondentes. O número quase nulo de resposta nos grupos dos 55 aos 64 e dos 65 aos 74 pode dever-se à ainda fraca utilização das TIC por estas faixas etárias, como demonstra o Estudo do INE/UMIC no ano de 2009. O inquérito foi maioritariamente respondido por munícipes do sexo feminino. A ausência de 2 respostas assinaladas na questão relativa ao género dá-nos 30 respondentes do sexo feminino face a 17 do sexo masculino. O indicador "formação académica" revela que grande parte dos inquiridos é licenciado (47%), seguidos por 25% de munícipes respondentes com o ensino secundário (12.º ano ou antigo 7.º ano do liceu) e 16% de mestres. Estes resultados poderão indiciar uma relação entre o nível de conhecimento e a propensão e aptidão para o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação, das quais faz parte a Internet. Num total de 49 inquéritos, os munícipes de Aveiro foram os que constituíram a maior fatia de respondentes (39%). Destacam-se, embora em menor percentagem, os munícipes de Braga que constituem 25% dos inquiridos. Foram 14%, do total de inquiridos, os habitantes de Almeirim que responderam ao inquérito. A participação tanto dos munícipes de Óbidos como dos de Carregal do Sal é avaliada em 8% do total. Do município de Viana do Castelo obteve-se apenas 1 resposta. A ausência de respondentes de Cascais deve-se ao facto desta autarquia não ter disponibilizado o *link* que redireccionava os munícipes para o inquérito. À excepção de Cascais, observa-se nas duas maiores participações uma relação entre a dimensão do município e o número de respostas obtidas.

Com o inquérito realizado aos munícipes visava-se obter o grau de satisfação dos munícipes face aos espaços *on-line* das suas autarquias no sentido da promoção de práticas participativas. Apresentam-se os parâmetros considerados e respectiva análise:

- **Tipo de actividades mais praticadas no sítio *web* do município**

"Obter informações sobre legislação e informação útil" é a principal razão apontada pelos munícipes (42%) como justificativa do acesso ao sítio *web* do município. Juntamente com o acesso para *download* de formulários (17%), aqueles resultados demonstram que o *site* é acedido numa perspectiva não interventiva, mas como um repositório de informação que pode ser acedida de forma mais facilitada. A participação activa dos cidadãos não está plasmada nestes resultados. Por outro lado, os 23% de munícipes que responderam aceder ao local *web*

da sua autarquia para visionar conteúdos multimédia pode apontar para a necessidade dos municípios criarem e fomentarem mais informação e participação com base nos recursos vídeo, áudio, imagens estáticas e animações.

Com base na relação entre os municípios, as actividades citadas como as mais praticadas nos seus sítios *web* e a faixa etária dos respectivos munícipes/utilizadores, é possível afirmar que é na faixa etária dos 25 aos 34 anos que se verifica como actividade mais praticada no sítio *web* aquela que permite “Obter informações sobre legislação e informação útil”. É nesta actividade que se destacam as câmaras de Aveiro e de Braga. Na actividade “Faço comentários” assinala-se o número quase nulo de respostas, o que, mais uma vez, realça a fraca participação dos munícipes. Também a realização de pagamentos é mencionada na totalidade dos municípios por apenas 3 munícipes. Nos sítios *web* autárquicos, 2 munícipes de Braga, com idades compreendidas entre os 45 e os 54 anos de idade, e 2 de Aveiro, situados na faixa etária dos 25 aos 34 anos, referem realizar reclamações. Este número poderá reflectir uma postura pouco activa e até de alguma resignação. Destaca-se ainda o “Visionamento de conteúdos multimédia”, actividade citada por munícipes dos 16 aos 25 anos, 8 dos 26 aos 34, 2 dos 35 aos 44, 1 dos 45 aos 54 e também 1 dos 55 aos 64 anos de idade. No total este indicador foi mencionado por 19 munícipes, com maior ocorrência nas faixas etárias mais jovens, e por um número mais elevado de respondentes do município de Aveiro. O “*Download* de formulários” é referido em maior número por munícipes, da faixa etária dos 25 aos 34 anos, e a “Submissão de formulários” por apenas um total de 6 inquiridos, sendo metade das respostas de munícipes de Aveiro.

- **Avaliação do sítio *web* do município no que respeita à participação do utilizador**

Quanto à participação dos utilizadores, o *e-mail* foi considerado como meio adequado por 49% dos respondentes face à mesma atribuição, mas em menor percentagem, feita aos comentários (31%) e a outros sistemas de participação (35%). Os fóruns de discussão foram considerados adequados em 29% do total de respostas.

De uma forma geral, colhendo informações dos instrumentos de recolha de dados utilizados no presente estudo, observa-se, que relativamente à participação do utilizador, foi unânime a consideração do *e-mail* como ferramenta de comunicação mais generalizada e, no outro extremo, como mecanismo menos presente, o fórum de discussão.

4. Conclusões

De acordo com os dados obtidos verifica-se que a participação dos utilizadores/munícipes é quase nula. Esta afirmação é sustentada pelos resultados obtidos na aferição dos parâmetros “tipo de actividades mais praticadas no sítio *web* do município” e “avaliação do sítio *web* do

município no que respeita à participação do utilizador”. Se este último revela a disponibilização de um número reduzido de mecanismos que potenciem a participação e o domínio do *e-mail* nesta área, já o tipo de actividades praticadas pelos munícipes nos sites das suas autarquias não acusa indícios de participação cidadã. As respostas recebidas da parte dos responsáveis pela *web* dos municípios parecem declarar abertura no que respeita ao recurso de dispositivos que suscitem o envolvimento dos cidadãos, contudo apenas o confronto com dados que resultam da observação dos respectivos sítios *web* permitirá compreender a dimensão desta disponibilidade dos municípios.

Considerando a análise efectuada, importa questionar se confrontados com a disponibilização, por parte das autarquias, de meios promotores de uma maior interacção e participação os munícipes torná-la-iam ou não efectiva. É também oportuno interrogar se a “alfabetização” das TIC e o fomento de novos recursos de comunicação neste domínio não deverá ser precedida ou coexistir com a promoção de uma cultura de exercício de verdadeira cidadania. Julga-se, poder, no entanto, inferir, como referem Coelho & Neves (2007: 7), que os novos media e os seus recursos não implicam uma automática participação cidadã.

A ideia, sustentada por Correia (2000: 94), de uma comunicação municipal mais eficiente com base na inclusão da comunidade no processo comunicacional, parece necessitar ainda de uma efectiva concretização. Apesar de se entender a Internet como potenciadora de interacções e, como refere Ribeiro (2006: 1), “facilitadora de comunicação de um para um, de um para muitos, de muitos para muitos”, depreende-se um subaproveitamento das potencialidades deste canal. De acordo com resultados do estudo *Netpanel* da *Marktest* (2010), registou-se um aumento de utilizadores e de páginas de redes sociais visitadas. Assim, é visível a importância, no contexto autárquico, destas e de outras funcionalidades *web 2.0*, que para além de permitirem novas e distintas formas de interacção alicerçadas em redes de relações, como afirma Schrier (2008), aumentam igualmente, no entendimento de Pieterse e Dijk (2007 citado por Dale, 2008) a percepção de confiança dos públicos.

Os resultados obtidos neste estudo, relativamente às aplicações para dispositivos móveis, confirmam inteiramente a declaração de Castells *et al.* (2007: 78) sobre a distância a que se encontra o potencial de serviço público da tecnologia *mobile* de ser plenamente realizado.

Pequenas alterações podem produzir grandes mudanças. No domínio deste estudo considera-se que a introdução ainda que progressiva de expedientes facilitadores da comunicação, em plataformas digitais, entre município e munícipes, acompanhados da disponibilização de serviços úteis e de informação necessária e relevante, poderá estimular o sentido participativo de públicos mais jovens, reforçar os frágeis vínculos existentes e aproximar a autarquia das expectativas das populações.

Agradecimentos

Aos municípios de Carregal do Sal, de Óbidos, de Almeirim, de Sesimbra, de Aveiro, de Viana do Castelo, de Braga e de Cascais que integraram a amostra desta investigação, colaborando no processo de recolha de dados.

Bibliografia

Antunes, Maria J.; Castro, Eduardo; Mealha, Óscar (2001). Implicações da Mediação Tecnológica na Reconfiguração das Dinâmicas de Interação dos Sujeitos. Universidade de Aveiro. Obtido em 15 de Janeiro de 2010, de <http://bocc.ubi.pt/pag/antunes-maria-joao-reconfiguracao-redes.html>

Cardoso, A. M. (2008). A Comunicação Política na Internet. Análise dos websites dos Partidos. Observatorio Journal, pp.180-204. Obtido em 25 de Setembro de 2009, de <http://www.obs.obercom.pt/index.php/obs/article/viewArticle/173>

Castells, M. et al. (2007). *Mobile communication and society: a global perspective*. Massachusetts Institute of Technology.

Coelho, Z. P., & Neves, J. P. (2007). *E-participation in Portuguese local governments: an exploratory research about emerging networks*. Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade – Universidade do Minho. Obtido em 25 de Setembro de 2009, de https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/7005/1/CoelhoNeves_2007_EParticipation.pdf

Correia, E. L. (2000). Desafios da comunicação institucional na administração pública. *Comunicação & Educação - Revista do curso Gestão da Comunicação*, 7. São Paulo, Brasil:

CEDUS - Centro de Estudos em Design de Sistemas Virtuais Centrado no Usuário. Obtido em 28 de Outubro de 2009, de <http://www.revistas.univciencia.org/index.php/comeduc/article/view/4475/4197>

Dale, S. (2 de Outubro de 2008). *Utilising Web 2.0 in local government*. Obtido em 5 de Dezembro de 2009, de eGovernment Resource Centre: <http://www.egov.vic.gov.au/trends-andissues/e-government/government-2-0-a/utilising-web-2-0-in-local-government.html>

Font, G. G. (2009). Case Study: e-Youth City Council Project an Alternative e-Government for Young People. *Electronic Journal of e-Government*, 7, 359-370. Obtido em 15 de Janeiro de 2010, de <http://www.ejeg.com/volume-7/vol7-iss4/v7-i4-art6.htm>

Holzer, M., & Seang-Tae, K. (2008). *Digital Governance in Municipalities Worldwide (2007). A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World*. Obtido em 25 de Setembro de 2009, de <http://www.epractice.eu/files/media/media2220.pdf>

Komito, L. (2005). e-Participation and Governance: Widening the net. *The Electronic Journal* , 3, 39-48. Obtido em 15 de Janeiro de 2010, de <http://www.ejeg.com/volume-3/vol3-iss1/v3-i1-art4-komito.pdf>

Marktest (27 de Julho 2010). *3 Milhões de portugueses no Facebook*. Obtido em 10 de Janeiro de 2010 de Marktest.com: <http://www.marktest.com/wap/a/n/id~15d9.aspx>

Quivy, R., & Champenhoudt, L. V. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva Publicações Lda.

UMIC (2010). *Sociedade da Informação em Portugal – Maio de 2010*. Obtido em 05 de Agosto de 2010: http://www.unic.pt/images/stories/publicacoes2/A_SI_em_PT_doc_trabalho_Maio_2010.pdf

UMIC (26 de Julho de 2010). Resultados dos Inquéritos sobre as TIC na Administração Pública 2009. Obtido em 5 de Agosto de 2010 de: http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=3373&Itemid=163

ⁱ Com base na classe de dimensão das autarquias adoptada por Santos e Amaral (2008: 38).

ⁱⁱ Actualmente Óbidos integra a classe de dimensão C.